



Vyhodnocení dotazníku spokojenosti za kalendářní rok 2018

V Novém Městě na Moravě dne 16. ledna 2019

Vážení rodiče,

na úvod Vám chci poděkovat za přízeň a spolupráci v roce 2018.

Jedním z našich cílů je zvyšovat kvalitu a efektivitu služby Raná péče, a proto jsme Vás v prosinci 2018 a lednu 2019 požádali o vyplnění anonymního dotazníku. Děkujeme všem, kteří se dotazníkového šetření zúčastnili. Z odpovědí jsme získali cenné informace o přáních, očekáváních a naplňování potřeb uživatelů služby. Zpracované výsledky poslouží jako důležitý podklad pro rozvoj služby v následujícím roce 2019.

Na následujících stránkách naleznete shrnutí dotazníkové šetření.

Ještě jednou Vám děkuji za spolupráci.

Bc. Michaela Svobodová, DiS.
vedoucí služby Raná péče

Dotazník spokojenosti 2018

1. návratnost dotazníků

Podruhé se uskutečnilo elektronické zpracování dat formou webové služby Survio. Emailem byl všem uživatelům služby (aktivním v roce 2018) zaslán odkaz na vyplnění dotazníku. Poradci na konzultacích průběžně zjišťovali, zda uživatelům služby tato forma vyhovuje. Jeden uživatel služby požádal o tištěnou formu dotazníků, poradci mu vyhověli. Vedoucí služby tento tištěný formulář přepsala do webového formuláře.

Rozesláno bylo celkem 34 odkazů na webový formulář. Do 15. ledna 2019 se jich navrátilo 8 ks a vedoucí služby obdržel 1 ks tištěného dotazníku – celková návratnost je tedy 24%. Přestože byl prodloužen termín dodání (oznámeno emailem uživatelům služby aktivním v roce 2018), nedošlo ke zvýšení míry návratnosti. Oproti roku 2018 tedy poklesla návratnost dotazníků z 42% na 24%. Tento výsledek je pro nás zklamáním, neboť jsme předpokládali druhým rokem spíše vyšší návratnost dotazníků. Pro hodnocení spokojenosti za rok 2019 budeme zvažovat i další možnosti hodnocení kvality služby.

2. Jak dlouho využíváte služeb Rané péče?

Odpovědi: do 12 měsíců 2x (22,2%), 13 – 24 měsíců 4x (44,4%), více jak 3 roky 3x (33%)

Dotazník vyplňovali převážně uživatelé služby, kteří jsou vedeni jako uživatelé služby delší dobu (tedy déle jak 1 rok). Těší nás, že se do hodnocení spokojenosti zapojili i uživatelé služby, kteří do služby vstoupili v roce 2018.

3. Byli jste spokojeni se službami rané péče spokojeni?

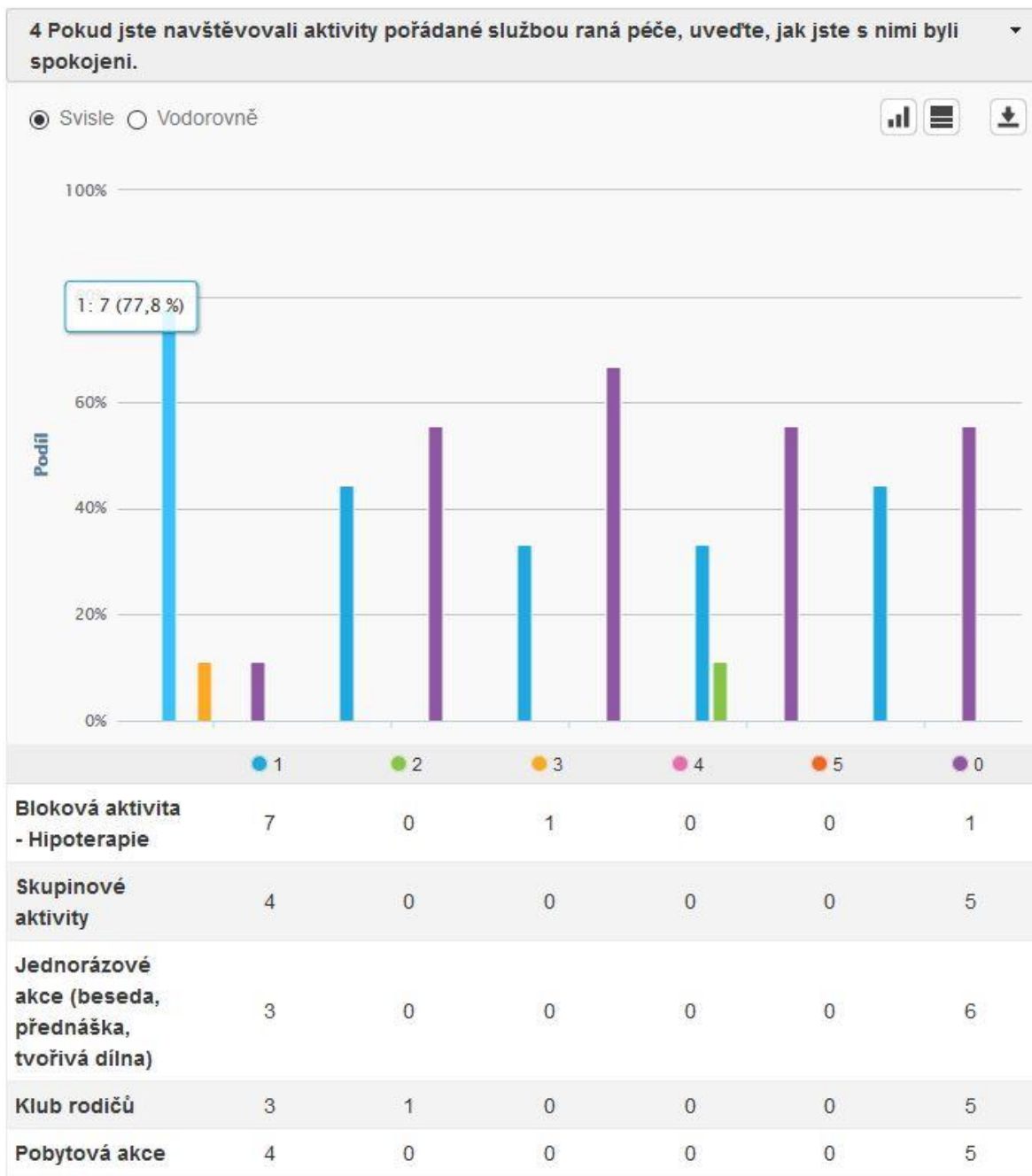
V 9 odpovědích, převažovala odpověď „ano“ (8x, 89%), jeden respondent využil možnost „částečně“ (1x, 11%).

Doplňující komentář nikdo nepřiložil. Převládá tedy výrazná spokojenost se službou raná péče.

4. Byli jste spokojeni s širší nabídky aktivit služby raná péče?

Ve všech obdržených dotaznících bylo označena možnost „Ano“.

5. Pokud jste navštěvovali aktivity pořádané službou Raná péče, uveďte, jak jste s nimi byli spokojeni. Pokud jste se dané aktivity nezúčastnili, uveďte „0“ – hodnocení jako ve škole



Z grafického znázornění vyplývá, že respondenti kladně hodnotí kluby rodičů a blokové aktivity. Část respondentů se účastnila i skupinových aktivit, kde projevili svou spokojenost (uvedeno 1). Menší zájem byl o jednorázové akce, kterých se účastnilo pouze menší množství respondentů (3 z 9).

Pro rok 2019 počítáme i nadále s blokovými aktivitami a kluby rodičů, dle zájmu uživatelů služby i skupinové aktivity a jednorázové akce.

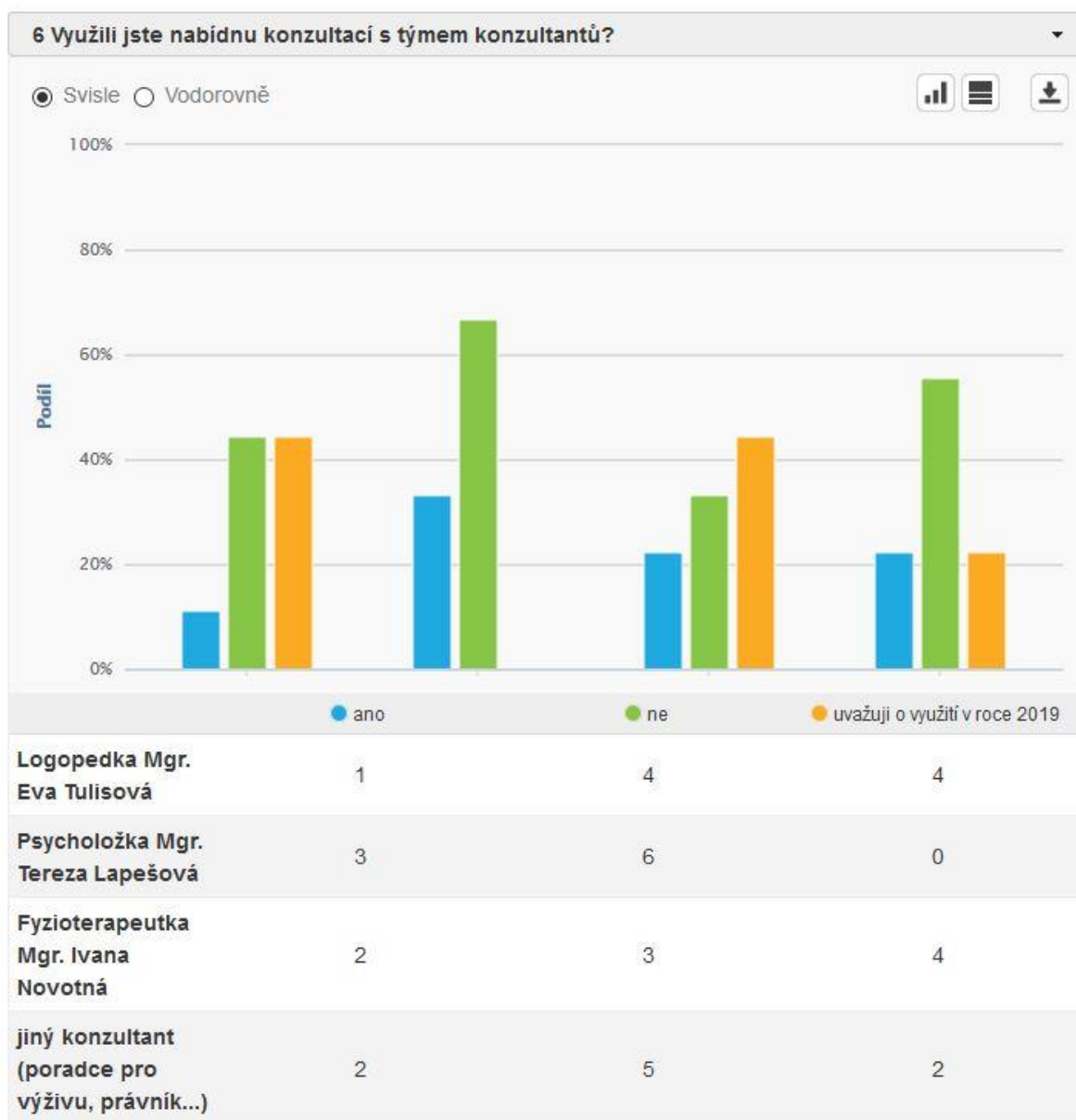


6. Vyhovoval vám interval (četnost) aktivit?

Téměř naprostá většina respondentů uvedla hodnotu „ano“ (8, 89%), jeden respondent využil možnost komentáře: „vzhledem k našim časovým možnostem nabídka dostačuje“.

V roce 2018 jsme sledovali návštěvnost jednotlivých aktivit, kdy nejvíce uživatelů služby využilo blokových aktivit a klubu rodičů. V roce 2019 tedy zachováme četnost těchto dvou aktivit. U zbývajících snížíme četnost dle zájmu z řad uživatelů služby.

7. Využili jste nabídku konzultací s týmem konzultantů?



V roce 2018 jsme rozšířili nabídku služby o individuální konzultace s odborným týmem skládající se z psychologa, logopeda a fyzioterapeutka, které doplňovali i další odborníci (např. poradce pro výživu). I ze statistických dat vyplývá, že tato možnost je mezi uživateli služby často využívaná a uživatelé služby mají zájem o tento typ konzultací i pro rok 2019.

8. Jak jste byli spokojeni s odbornými konzultanty?

7 Jak jste byli spokojeni s odbornými konzultanty?

[Ukaž všechny odpovědi](#)

Zatím jsme tyto služby nepotřebovali, ale je velice dobré tu možnost mít a v případě potřeby ji využít.	Výborná konzultace u logopedky, která vždy učí hravou formou, vždy má skvělé postřehy a nápady, které fungují. Fyzioterapeutka nám pomáhá také naprosto skvěle. Poradila pro mého syna cviky na jednoduchém a přitom účinném principu, i já sama jsme jejich služeb využila.	Ochota, vstřícnost	Jste super
		využili jsme konzultaci u výživové poradkyně, snažila se pomoci, protože má hodně radikální názory na výživu, přesto to byla zkušenost a získali jsme nové informace	

Z uvedených komentářů vyplývá převážná spokojenost s poskytnutými konzultacemi.

9. Jaký je podle vás největší přínos rané péče?

8 Jaký je podle vás největší přínos rané péče?

[Ukaž všechny odpovědi](#)

Pomoc ve všech oblastech - široký záběr, rychlost, opora, jednoduše POMOC	Maximální zájem a individuální přístup k dítěti, vždy poradí s komplikovanou situací, mají velký přehled o možnostech pro dítě např. ve školce, v SPC, vystihnou co by dítěti pomohlo se rozvíjet. Sledují pokroky a přizpůsobují práci s dítětem hravou a veselou formou. Také služby viz vyše velmi oceňují!	Ukázka dalších aktivit pro dítě, zprostředkování hipoterapie, možnost osobní asistence, shánění kontaktů na různé nadace, které můžou poskytnout finanční prostředky pro nákup například dalšího kočárku, atd. je toho spousta	Poradenství v oblasti aktivit i legislativy informace, nasměrování správným směrem, vedení
---	--	--	---

Jednalo se o doplňující otázku, která byla zaměřená na konkrétní přínos služby pro daného respondenta. I z těchto komentářů vyplývají pozitivní zkušenosti se službou raná péče.

10. Jak často k Vám dojížděly pracovnice Rané péče na konzultaci?

V 8 dotaznících bylo označeno „1-4x týdně“ (88,9%), v jednom dotazníku interval „5-7 týdnů“ (11,1%). Je tedy zřejmé, že se službě daří plánovat konzultace v krátkém intervalu, je-li to potřeba. Již od roku 2016 převažují odpovědi v intervalu 1 – 4 týdny.

11. Vyhovoval Vám tento interval (četnost) konzultací?

Ve všech dotaznících byla uvedena možnost „ano“, uživatelé služby byli spokojeni s intervaly konzultací.



12. Vyhovovala Vám časová flexibilita (dostupnost při výběru termínu a času konzultace) pracovníka?

Bylo použito hvězdičkové hodnocení (čím více hvězdiček uživatel služby označil, tím byl více spokojen s možnostmi výběru termínu a času konzultace).

Četnost odpovědí: 10 hvězdiček 8x, 9 hvězdiček 1x. Převládá tedy výrazná spokojenost s výběrem termínu konzultace (průměr činí 9,8 z 10).

13. Vyhovovala Vám délka konzultace?

Bylo použito hvězdičkové hodnocení (čím více hvězdiček uživatel služby označil, tím byl více spokojen s délkou konzultace).

Četnost odpovědí: 10 hvězdiček 7x, 9 hvězdiček 2x. Převládá tedy výrazná spokojenost s délkou konzultace. Délku konzultace ovlivňuje mnoho faktorů (např. únava dítěte, množství témat v rozhovoru, ...), nejčastěji se délka konzultace pohybuje mezi 80 – 120 minutami.

14. Jak jste byli spokojeni s nabídkou hraček?

Z dotazníků vyplynula spokojenost s nabídkou hraček (v 8 dotaznicích známka „1“, známka „2“ se objevila 1x.) U možnosti zapůjčení knih bylo 8 odpovědí známkou „1“ a v jednom dotazníku „0“ – uživatel služby tedy tuto možnost nevyužil.

V roce 2019 budeme nadále pokračovat v obnovování fondu hraček, pomůcek a odborné literatury. Vše závisí na množství finančních zdrojů či věcných darů. V roce 2018 jsme pořídili 9 nových pomůcek (s hodnotou vyšší jak 500,- Kč) a 15 odborných knih.

15. Můžete se svým klíčovým pracovníkem hovořit o všem, co potřebujete/Vás zajímá?

Ve všech dotaznicích byla zaznamenána spokojenost s klíčovým pracovníkem („ano“).

16. Zprostředkovala Vám Raná péče kontakt se širším společenským prostředím (vzdělávací a školské instituce, volnočasové aktivity, speciálně pedagogická centra, kontakt s dalšími rodinami)?

V pěti dotaznicích byla uvedena možnost „ano“ (55,6%), ve čtyřech „nebylo potřeba“ (44,4%). Raná péče tedy zprostředkovala uživatelům služby kontakty na další organizace v jejich okolí (ať už další sociální služby, vzdělávací instituce nebo úřady), pokud uživatelé služby vyjádřili zájem o tento typ podpory.

17. Jak jste byli spokojeni s informovaností o nabídce aktivit Rané péče?

Bylo použito hvězdičkové hodnocení (čím více hvězdiček uživatel služby označil, tím byl více spokojen s délkou konzultace).

V sedmi dotaznicích byla zaznamenána 10 (77,8%), jeden dotazník hodnotou 9 (11,1%) a jeden dotazník hodnotou 8 (11,1%). Převládá tedy spokojenost s informovaností o nabídce aktivit.

18. Kde jste získávali informace o nabídce aktivit Raná péče (řazení dle důležitosti)

Respondenti uvedli, že získávali informace především na konzultacích v rodině přímo od pracovníka (4,4 z 5) a emailem (4 z 5). V menší míře získávají uživatelé služby informace z webové stránky organizace (nebylo rozlišeno, zda web či facebookový profil) – 2,7 z 5.

Z dotazníků vyplynulo, že informace se k uživatelům služby dostávají z různých zdrojů (v dotazníku zaznačeno převážně více možností).

19. Všimli jste si propagace služby Raná péče?

21 O jaké jednorázové akce máte zájem?

[Ukaž všechny odpovědi](#)

Uvidíme časem, pořád se ještě rozkukáváme...

Výhledově setkání s paní fyzioterapeutkou nabízející kraniosakralní terapii

Hipoterapie (2x)

Hipoterapie, plavání

nic mě nenapadá

Četnost odpovědí:

Letáky u lékařů, v mateřských školách, na úřadech	5 (55,6%)
Nástěnky u lékařů, v mateřských školách, na úřadech	8 (88,9%)
Články v tisku (Portimo)	4 (44,4%)
Webové stránky	3 (33,3%)
Inzerce	1 (11,1%)
Jiné	2 (22,2)%

Dva respondenti uvedli i doplňující komentář: „přímé doporučení odborných specialistů“, „pouze na dětské neurologii“.

Organizace Portimo se snaží informovat veřejnost o nabízených službách a aktivitách (např. Benefice). Pravidelně přispívá aktualitami do místních novin (Novoměstsko, Bystřicko, Velkomeziříčské Listy). Těší nás, že uživatelé služby zaznamenali snahu organizace o vyšší informovat široké veřejnosti ve svém okolí.

20. Co vám na službě raná péče vyhovuje (doplňující otázka)

19 Co vám na službě Raná péče vyhovuje?

[Ukaž všechny odpovědi](#)

Možnost kdykoli požádat o jakoukoli pomoc

Ochota, vstřícnost, klidný a trpělivý přístup k dítěti

Vše

Flexibilita

zapůjčení hraček, knih, informace, novinky, časová flexibilita

Sami respondenti zmiňují širokou míru podpory od rané péče a dostupnost pracovníků (flexibilita, možnost kdykoli požádat o jakoukoliv pomoc).

Toto pozitivní hodnocení nás velmi těší.

21. Co vám ve službě raná péče nevyhovuje, popř. chybí? (doplňující otázka)

20 Co vám ve službě Raná péče nevyhovuje, popř. chybí?

[Ukaž všechny odpovědi](#)

Zatím nic

Nic mě nenapadá (2x)

Nic (2x)

Nic zásadního

nic mě nenapadá



Respondenti uvedli, že v současné době jim nic neschází v nabídce rané péče. Toto zjištění je pro nás velmi motivující do příštího roku.

22. jaké jednorázové akce máte zájem? (doplňující otázka)

21 O jaké jednorázové akce máte zájem?

[Ukaž všechny odpovědi](#)

Uvidíme časem, pořád se ještě rozkoukáváme...	Výhledově setkání s paní fyzioterapeutkou nabízející kraniosakralní terapii	Hipoterapie (2x) nic mě nenapadá	Hipoterapie, plavání
---	---	-------------------------------------	----------------------

V roce 2018 jsme pořádali 8 jednorázových akcí od tvořivých dílen až po přednášky s nejrůznějším zaměřením. V roce 2019 se pokusíme uspořádat seminář pro mateřské školy, a také oslovíme terapeutku kraniosakralní metody (zájem se objevil na pobytové akci 2018).

23. Dále bychom si přáli... Chceme vzkázat... (doplňující otázka)

22 Dále bychom si přáli... Chceme vzkázat....

[Ukaž všechny odpovědi](#)

Velký dík že moc děkujeme za úžasnou péči empatických a vždy pozitivních lidí	Služeb si velmi vážím, jsem ráda, že se se memu dítěti někdo věnuje a já se učím jak bych i jemu mohla pomoci. Pro naši rodinu raná péče představuje velkou pomoc a oporu.	Pracujte pořád tak bezvadně jako doposud, přeji spoustu spokojených klientů a dobrých lidí okolo vás	Pokračujte dál tak dobře jako do teď
--	--	--	--------------------------------------

Hodnocení závěrem:

Uživatelé služby byli v roce 2018 se službou raná péče spokojeni jak s šíří nabídky, tak i s celkovým provozem služby raná péče poskytované organizací Portimo, o. p. s.

V roce 2018 se podařilo:

- nabídnout uživatelům služby kratší interval mezi jednotlivými konzultacemi v rodině (byl-li zájem ze strany uživatele služby);
- rozšířit nabídku služby o individuální konzultace s týmem odborníků;
- rozšířit tým pracovníků (Lucie Fousková);
- zajistit poskytování služby bez mimořádností v provozu.

Pro rok 2019 chystáme dokončit vzdělávání v oblasti metody OTA (přístup pro zmírnění či potlačení rozvinutí poruchy autistického spektra u dítěte raného věku, Jde o specifický přístup Centra Terapie autismu. Dále se zaměříme na zachování nabídky pro uživatele služby v rozsahu roku 2018.

V Novém Městě na Moravě 16. ledna 2019.

Zpracovala: Bc. Michaela Svobodová, DiS., vedoucí služby